Universidad Latina de Costa Rica

Sede Guápiles

Trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios

Tema:

Evaluación del impacto socioeconómico del cobro electrónico en la ruta Siquirres-CAIS de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo SA, Siquirres, en el primer semestre 2020

Autor

Francisco José Calvo Rodríguez

Guápiles. Costa Rica

Agosto 2020

Guápiles, 25 de agosto de 2020

Sres.

Comité de Trabajos Finales de Graduación

Universidad Latina de Costa Rica

S.D

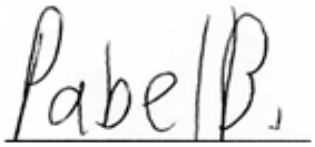
Estimados señores:

Comunico que leí el trabajo final de graduación denominado "Evaluación del impacto socioeconómico del cobro electrónico en la ruta Siquirres-CAIS de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo SA, Siquirres, primer semestre de 2020", elaborado por el estudiante Francisco José Calvo Rodríguez, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios.

Se realizaron observaciones al trabajo en aspectos tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico. Desde ese punto de vista considero que, una vez realizadas las correcciones del caso, estará listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Latina de Costa Rica.

Finalmente, hago constar que, por indicaciones de la universidad, la revisión filológica no incluye aspectos de formato. Es decir, la manera de presentar los márgenes, tamaño de las letras en títulos, subtítulos, las citas textuales, referencias bibliográficas y otros relacionados con dicho ámbito son de entera responsabilidad del estudiante.

Suscribe de ustedes cordialmente,



Pabel José Bolívar Porras
Filólogo/ Cédula: 7-0170-0718
Carnet Colypro: 67873
Teléfono: 8707-9270
Email: pabelb@gmail.com

Agradecimientos

Inicialmente tengo que darle las gracias a Dios que ha sido mi guía y mi apoyo en todo momento, me ha brindado la fortaleza necesaria para salir adelante y nunca me ha soltado, tengo que agradecer a mis padres, ya que ellos son el motor que me impulsa día a día para ser mejor persona, y gracias a ellos soy el ser humano que soy, mis valores y mi esmero a ser y a buscar la excelencia, es gracias a ellos.

A Fiorela mi hermanita, que ha logrado soportarme y apoyarme en todos los puntos de mi vida, que a pesar de las circunstancias siempre permanece ahí, brindándome ese aliento y pidiéndome una milla más, dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante aun cuando todo parece derrumbarse; mi novia que a pesar de las molestias que le generé, siempre me brindó su mano y apoyo, que no tuvo ni la menor duda de mi éxito.

A todos los profesores que durante mi carrera universitaria permanecieron pendientes de explotar mi máximo potencial, que gracias a ellos es que estoy aquí, optando por mi licenciatura, en especial a mi tutor Eddy González Villegas, que no solo ha sido un profesor; es un ser humano increíble y apasionado por lo que hace, que le gusta la excelencia y siempre permanece pendiente para apoyar a quien solicite de su ayuda, gracias infinitas por la paciencia.

A las personas que estuvieron involucradas en la fabricación de mi tesis directa o indirectamente, que sacaron su tiempo para lograr finalizarla de la mejor manera.

Por último y no menos importante, a mi ángel en el cielo Fabiola, que desde siempre hablamos en ser grandes seres humanos, ayudar al prójimo, luchar sin desvanecer, dar lo mejor de nosotros en cada situación que la vida nos brinde, a vivir al máximo sin ningún remordimiento, siendo honestos y éticos; gracias por ser mi luz y enseñarme que estoy para grandes logros.

Resumen

La presente investigación fue de suma importancia, ya que buscó esclarecer qué tan funcional es la herramienta del cobro electrónico en la ruta Siquirres CAIS de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A., donde será funcional para todas las rutas en general según el tipo de investigación por realizar.

Se pudo visualizar, sobre la comprensión del cobro electrónico, las distintas ventajas y desventajas que estas le pueden brindar al servicio, los niveles de aceptación que pudiera tener tanto en usuarios como en choferes, que serán los principales protagonistas para uso del sistema, y conocer la regulación con la cual se trabaja, para buscar implementar este cobro.

La empresa en la cual se realizó la investigación es una concesionaria del transporte remunerado de personas en la modalidad autobús, que tiene alrededor de 45 años laborando y brindando sus servicios a las distintas zonas de Siquirres.

Por tanto, para lograr alcanzar los objetivos de esta investigación se trabajó mediante un enfoque mixto, gracias a la particularidad de este enfoque que mezcla los datos cualitativos y cuantitativos, para brindar una mejor interpretación y siendo de tipo descriptiva para lograr el correcto análisis de la información, como los cuestionarios y entrevistas aplicadas, a fin de esclarecer todas las incógnitas y variables que encajonan esta investigación.

En esta investigación se aplicó la encuesta a usuarios y choferes de la ruta Siquirres – CAIS, como herramienta para recopilación de datos en donde se indagó el conocimiento de lo que es cobro electrónico, el nivel de aceptación, las ventajas que trae esta herramienta tan necesaria en estos momentos de pandemia, con el mínimo contacto posible. También se aplicó una entrevista al dueño de la empresa y a otro dueño de transporte público en la modalidad autobús que

actualmente maneja el cobro electrónico en sus unidades, con el fin de indagar sobre el conocimiento del cobro, así como de la regulación existente, los pros y contras que tiene el uso de esta herramienta.

Se logró concluir la importancia de implementar un sistema de esta índole para un mejor manejo de la información y mejor control de las recaudaciones, quedando demostrado que, brinda muchas ventajas y desventajas la implementación de este cobro, que existe la necesidad de implementar una regulación completa, que la aceptación es favorable, de igual forma se recomienda brindar un mejor panorama de lo pretendido y no dejar tan al aire a los concesionarios en esta materia, con respecto al cobro electrónico, y mostrarles la importancia de manejar la información para la mejor toma de decisiones.

Índice general

Capítulo 1 Generalidades de la investigación 13

1.1 Introducción 14

1.2 Antecedentes del problema de estudio 16

1.3 Justificación de la investigación 18

1.4 Planteamiento del problema 19

1.5 Objetivos 19

1.5.1 Objetivo general 19

1.5.2 Objetivos específicos 19

1.6 Alcances, delimitación o cobertura 20

1.6.1 Alcances 20

1.6.2 Delimitaciones 20

1.6.3 Limitaciones 20

Capítulo 2 Marco contextual y teórico 21

2.1 Marco situacional 22

2.1.1 Historia del cantón de Siquirres 22

2.1.2 Historia de Auto Transportes Hermanos Calvo S.A. 22

2.1.3 Información relevante sobre el cobro electrónico 23

2.2 Marco teórico del objeto de estudio 24

2.2.1 Cobro electrónico 24

2.2.2 Tecnología 25

2.2.3 Innovación 25

2.2.4 Regulación 26

2.2.5 Leyes 26

2.2.6 Propuestas 27

2.2.7 Proyecto 27

2.2.8 Alternativas 28

2.2.9 Sistemas 28

2.2.10 Transporte público de pasajeros 29

2.2.11 Concesionarios 29

2.2.12 Entes 29

2.2.13 Usuario 30

2.2.14 Servicio 30

2.2.15 Aceptación 31

2.2.16 Eficiencia 31

2.2.17 Calidad 32

2.2.18 Ventaja 32

2.2.19 Desventaja 32

2.2.20 Costo 33

2.2.21 Beneficio 33

Capítulo 3 Marco metodológico 35

3.1.1 Enfoques de la investigación 36

3.1.1.1 Enfoque cualitativo 36

3.1.1.2 Enfoque cuantitativo 37

3.1.1.3 Enfoque mixto 38

3.1.2 Tipo de investigación 39

3.2 Sujetos y fuentes de información 39

3.2.1 Sujetos 39

3.2.2 Fuentes 40

3.2.2.1 Fuentes primarias 40

3.2.2.2 Fuentes secundarias 40

3.3 Definición, conceptual, instrumental y operacional de variables 42

3.4 Población 43

3.5 Tipo de muestreo y muestra 43

3.5.1 Muestra 43

3.5.2 Muestreo no probabilístico por conveniencia 43

3.6 Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos 44

3.6.1 Encuesta 44

3.6.2 Entrevista 45

3.7 Confiabilidad y validez de los instrumentos de la investigación 45

Capítulo 4 Análisis e interpretación de los datos 46

4.1 Análisis e interpretación del cuestionario aplicado a los usuarios de la ruta Siquirres CAIS. 47

4.2 Análisis e interpretación del cuestionario aplicado a los choferes cobradores de la empresa. 56

4.3 Análisis e interpretación de la entrevista aplicada al señor José Francisco Calvo Aguilar, uno de los dueños de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A. y al señor Eric Rolando Badilla Castro, uno de los dueños de la empresa Hermanos Badilla 63

Capítulo 5 66

Conclusiones y recomendaciones 66

5.1 Conclusiones 67

Referencias bibliográficas 70

Apéndices 73

Apéndice 1. Cuestionario aplicado a los usuarios de la ruta Siquirres CAIS 74

Apéndice 2. Cuestionario aplicado a los choferes de la empresa Hnos Calvo 77

Apéndice 3. Entrevista aplicada al señor José Francisco Calvo Aguilar uno de los dueños de la empresa Auto Transportes Hnos. Calvo SA en Siquirres. 79

Apéndice 4. Entrevista aplicada al señor Eric Rolando Badilla Castro uno de los de dueños de la empresa Hermanos Badilla en Guápiles 81

Índice de tablas

Tabla 1.Cuadro de variables 42

Tabla 2.¿Cuál es su género? 47

Tabla 3.¿En qué rango se encuentra su edad? 48

Tabla 4.¿Con qué frecuencia a la semana, usa autobuses de la Hermanos Calvo SA? 49

Tabla 5.¿Utiliza el pago de bienes o servicios, a través de medios electrónicos? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál utiliza 50

Tabla 6. ¿Conoce lo que es el cobro electrónico? 51

Tabla 7.¿Considera ventajoso realizar su pago en el autobús de forma electrónica? Si su respuesta es negativa, indique porqué. 52

Tabla 8.¿Estaría de acuerdo en realizar el pago del autobús de forma electrónica, ya sea utilizando su tarjeta, o celular? 53

Tabla 9.¿Qué beneficio considera la implementación de la herramienta de cobro electrónico? Puede marcar varias opciones 54

Tabla 10.¿Conoce si existe regulación para el cobro electrónico en la modalidad autobús? 55

Tabla 11.¿Conoce lo que es el cobro electrónico? 56

Tabla 12.¿Conoce la existencia de regulación por el uso de la alternativa de cobro electrónico en servicios de transporte público? 57

Tabla 13.¿Conoce si otra empresa de autobuses, utiliza el cobro electrónico? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál 58

Tabla 14.¿Cómo considera el uso de cobro electrónico en su unidad? Justifique su respuesta 59

Tabla 15.¿Estaría de acuerdo en que se aplique el cobro electrónico en su unidad? ¿Por qué? 60

Tabla 16.En qué beneficia la implementación de la herramienta de cobro electrónico en la empresa. Puede marcar varias opciones 61

Tabla 17 Movimiento de la ruta Siquirres-CAIS 62

Índice de figuras

Figura 1 Características del enfoque cualitativo..... 36

Figura 2 Estructura lógica del proceso de investigación cuantitativa. 37

Capítulo 1 Generalidades de la investigación

1.1 Introducción

El cobro electrónico busca consigo brindar un orden necesario. Después de la ley para reforzar las finanzas públicas, es necesario que quienes vendan algún producto o servicio tramiten las correspondientes facturas. Así, el Ministerio de Hacienda pueda llevar un mejor control sobre los diferentes sitios donde se comercialice; a raíz de esto surge la incógnita de incorporar en los autobuses un sistema de cobro electrónico.

Después de tantos años trabajando en un sistema universal y amigable, con todas las partes involucradas, será importante lanzarlo a prueba, a fin de observar las diferentes dudas que puede generar el estar y permanecer a la vanguardia. A su vez, se busca destacar la importancia de una regulación, de mantener las reglas claras sobre el funcionamiento y manejo del sistema, además de saber qué necesaria se puede tornar una herramienta de este calibre e invertir a fin de obtener un beneficio. En esta, los mayores acreedores serían en primer lugar los usuarios, y de la mano los empresarios con los entes encargados de regular y fiscalizar a los concesionarios que permanecen al frente de las distintas rutas distribuidas por todo el territorio nacional.

La presente investigación tiene como fin esclarecer las variables planteadas, acerca del impacto que pueda tener una herramienta de cobro electrónico en los autobuses. De igual forma, se busca ir trabajando con futuras incógnitas las cuales pueden ir surgiendo en el desarrollo del trabajo, conociendo el cobro el electrónico, tomando en cuenta las ventajas y desventajas, la aceptabilidad, la relación costo y beneficio existente.

En el primer capítulo de estas tesis se observará y desarrollará la introducción, antecedentes del problema, justificación, planteamiento del problema, los objetivos tanto el general como los específicos, delimitaciones, alcances y limitaciones. Todo esto será en aras de darle un primer

enfoque a la tesis, a fin de que el lector se identifique y comprenda hacia dónde va dirigiéndose la investigación planteada.

El segundo capítulo planteará la historia de Siquirres de manera breve y de la misma forma parte de la historia de Auto Transportes Hermanos Calvo S.A., combinado con una serie de términos necesarios para la ubicación del lector en la tesis, con el fin de comprender de la mejor manera por qué se desarrolla la investigación por ese rumbo, a fin de lograr que los objetivos sean comprensibles.

En el tercer capítulo será el marco metodológico, que ayudará al análisis de la problemática en investigación. En este se observará la aplicación de lo visualizado en capítulos anteriores, como las fuentes por emplear, los instrumentos para resolver las variables y llegar a datos confiables posteriormente retomados.

En el cuarto capítulo serán utilizados los datos, donde con su respectivo análisis e interpretación de los resultados, se determinará qué tan factible y que rumbo direcciona nuestra investigación, ya que se manejará la realidad vivida, gracias a los diferentes instrumentos trabajados.

En el quinto y último capítulo de la investigación se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, donde se evaluarán los resultados finales en comparación con los objetivos planteados desde un inicio. Asimismo, en las recomendaciones se plantean oportunidades de mejora que beneficien la utilización de la herramienta de cobro electrónico para la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A.

1.2 Antecedentes del problema de estudio

La necesidad de esta investigación nace bajo reglas estipuladas por parte de los entes encargados sobre los concesionarios, y para valorar los beneficios que estas herramientas pueden acarrear al ser instaladas y utilizadas por los usuarios. Al final, con dicho proceso, se espera que las empresas y usuarios noten la importancia y de ambas partes se pueda dar una aceptación amigable.

En estos momentos ninguna empresa tiene la obligación de utilizar el cobro electrónico, pero es de suma importancia mantener la vanguardia, sin importar que las empresas son concesionarias de los servicios brindados, entre mejor beneficio brinde una empresa, mayores posibilidades de volver a renovar las prestaciones. Aunque se marquen las reglas, se necesita la posibilidad de poder manejarse las instalaciones como mejor se acomode a cada empresa y no como un solo sistema sin valorar muchas diferencias existentes entre las distintas rutas.

El transporte público inició en el país para eso de los años 1930 aproximadamente, tomando en cuenta que, desde la conquista por los españoles, existía movilización en mulas, luego en carretas, el tren, hasta llegar a los vehículos; para 1960 ya existían líneas encargadas de movilizar la masa de usuarios que lo necesitaran. En la actualidad, se buscan ciudades amigables con el usuario, buena infraestructura vial, cumplimiento de horarios y tiempos; en definitiva, lo que se conoce como calidad del servicio. Por la pandemia del COVID-19 en su apogeo, corre un papel sumamente importante la limpieza y desinfección de las unidades, así como la cooperación de los usuarios a respetar los mandatos de los ministerios.

En estos tiempos se realizan casi 2 millones de viajes diarios, donde la cantidad de personas movilizadas es abrupta y donde todos tienen la posibilidad de un transporte que, en combinación con los entes y concesionarios, sea de la más alta gama no solo en América, sino en el mundo,

porque Costa Rica está para grandes cosas y no solo en el transporte, de donde surge la idea de innovar en el país con la instalación en transporte con el cobro electrónico.

A raíz de ciertos factores como la inseguridad, la suciedad, la agilidad, entre otros, nace desde hace dos décadas aproximadamente, un convenio relacionado con la implementación del pago electrónico, donde se priorice por parte de los prestadores la calidad del servicio, dejando de lado otras preocupaciones. Se sabe de antemano que, con un sistema de ese tipo, sus operaciones tendrán la seguridad necesaria y de la misma manera que los entes, cuente con información fidedigna y puedan tomar decisiones más acertadas en cuanto al transporte.

En cuanto a la seguridad mencionada, se puede denotar que según,

> (Pérez, 2002) Es importante tener en cuenta estas consideraciones a la hora de decidir entre un sistema u otro, tratando de conseguir un equilibrio entre el precio del dispositivo, que permita una tarifa atractiva para el cliente, y la seguridad que requieren los transportistas.

Se entiende que, en Costa Rica, no son los prestadores del servicio quienes toman las decisiones a la libre, por lo que los entes encargados deben valorar cómo vayan a tomar las riendas de la situación, para tener la mejor aceptación por parte de los usuarios y para que la instalación de este sistema tenga el éxito esperado por todos.

La empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A., no ha sido objeto de estudio para ninguna otra investigación, por lo que será de gran ayuda para esta concesionaria del transporte que busca estar a la vanguardia. Además, se indagó sobre trabajos de investigación que existan acerca del problema de estudio, y no se encontró referencia alguna.

1.3 Justificación de la investigación

La presente investigación se fundamenta en la importancia económica para la empresa, de manera que le permite mantener mayor seguridad del dinero, por ejemplo, evitando asaltos o fallos del conductor, en cuanto al usuario, le brindará agilidad. También beneficiará a los entes encargados para una mejor fiscalización y manejo directo de la información; lo que se veía lejano, pareciera estar enrumbándose por buen camino.

(Barrantes, 2019) "Tras 20 años de discusiones y propuestas vacías, finalmente el diseño del cobro electrónico para autobuses en nuestro país comienza a dar sus primeros frutos y ya hay un objetivo claro, con un sistema único…" (s.p). Esto brinda una ayuda al ente regulador que quiere tener bases claras sobre este proyecto; partiendo de dicha investigación se tendrá un punto de referencia, ya que se han tornado tan interesados en la globalización e innovación en el transporte público, aportando así la calidad del servicio para beneficio de los usuarios, quienes al final utilizarán el transporte remunerado de personas en modalidad autobús.

Al final, con la implementación del cobro electrónico, se busca la tranquilidad, agilidad y calidad de servicio merecido por los usuarios del transporte público, alivianando la carga que muchas veces sienten los choferes y un equilibrio para la empresa con su liquidez.

(Vargas, 2019) "La implementación de dicho método permitiría alimentar todos los actores, es decir, saldrá la información para el usuario, para los transportistas y hasta para la Aresep" (s.p). Dicho esto, se reconoce que está investigación lleva la amplitud esperada y amigable con quienes tengan que participar de dicho sistema.

1.4 Planteamiento del problema

¿Cuál es la efectividad de utilizar el cobro electrónico, como herramienta de apoyo, en la ruta Siquirres-CAIS de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo SA, Siquirres, en el primer semestre 2020?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Evaluar la efectividad de utilizar el cobro electrónico como una herramienta de apoyo en la prestación del servicio en la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo SA, durante el primer semestre del 2020.

1.5.2 Objetivos específicos

- Investigar la regulación existente para el uso de la alternativa de cobro en servicio de transporte púbico.
- Identificar ventajas y desventajas del uso de cobro electrónico para las empresas que prestan el servicio de transporte público.
- Evaluar el nivel de aceptación del cobro electrónico por parte del servicio de transporte público.
- Determinar el costo beneficio de implementar la herramienta de cobro electrónico en la empresa.

1.6 Alcances, delimitación o cobertura

1.6.1 Alcances

Los resultados de esta investigación son única y exclusivamente para la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A.; sin embargo, puede ser de ayuda para futuras investigaciones en este tema de estudio.

La investigación permite determinar el impacto socioeconómico del uso del cobro electrónico, como una herramienta que evoluciona la forma de ver el transporte y que brinda seguridad razonable para la empresa.

1.6.2 Delimitaciones

La investigación se realiza en la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A., ubicada en Siquirres centro a 100 metros norte de la entrada principal del cementerio.

1.6.3 Limitaciones

La cantidad de personas que están circulando en la ruta se ha visto disminuida a raíz de la pandemia del COVID-19; por lo tanto, dificulta tomar una muestra amplia que sirva como referencia para la recolección de datos.

Otra limitante es la disponibilidad de tiempo de los sujetos de información para aplicarles los instrumentos de investigación a: usuarios, choferes y los señores José Francisco Calvo Aguilar de la empresa Hermanos Calvo y Erick Rolando Badilla Castro de la empresa Hermanos Badilla.

Capítulo 2 Marco contextual y teórico

2.1 Marco situacional

En esta sección del trabajo se abarcará un poco sobre Siquirres y de igual forma de la empresa en la cual se va a realizar la investigación.

2.1.1 Historia del cantón de Siquirres

El cantón de Siquirres se creó el 19 de setiembre de 1911 mediante un Decreto Ejecutivo en la administración del Lic. Ricardo Jiménez Oreamuno. Primeramente, bajo el decreto ejecutivo número 10 se convierte en el distrito número 3 del cantón de Limón, esto por un periodo de 7 meses, que luego mediante la Ley 11 se segrega del catón de Limón. Luego se constituye como el cantón tercero de la provincia y los límites y divisiones territoriales de la nueva administración, que era dividida en 5 distritos (Cubero, 2008, pág. 62).

2.1.2 Historia de Auto Transportes Hermanos Calvo S.A.

Con la llegada a Siquirres en 1975, con su fundador el Señor, Alberto Calvo Rivera junto con sus hijos, nace la empresa Hermanos Calvo con la adquisición de dos unidades para brindar el servicio a El Carmen e Imperio, se inician los servicios en el transporte, trabajándose aproximadamente durante 5 años, únicamente con esas dos rutas, conforme aumentaba el desarrollo del cantón, de igual forma inicia el desarrollo de la empresa que tuvo la necesidad de mantenerse a la vanguardia e incursionar en la adquisición de nuevas unidades, convirtiéndose en lo que se conoce hoy como Auto Transportes Hermanos Calvo S.A., concesionaria del servicio del transporte remunerado de personas modalidad autobús, que consta de 23 unidades, desglosadas de la siguiente forma: 16 para la ruta, 5 para servicios especiales, 2 para turismo, que consta de 8 ramales dentro de la ruta N° 738 (Aguilar, 2020).

2.1.3 Información relevante sobre el cobro electrónico

Desde las fechas del año 2010, ya era conocida la idea del cobro electrónico por parte de los jerarcas en ese momento, idea que aparecía y desaparecía, conforme los mismos cambiaban, las ideas que los anteponían igual.

> La iniciativa de instaurar en el país el sistema de pago electrónico en buses nació hace cinco años, y en ese proceso el MOPT manifestó en el 2015 que serán los mismos usuarios quienes tendrán que subsidiar, por medio de la tarifa, la implementación del eventual sistema de cobro electrónico. El costo quedaría integrado como un rubro más en el precio final, como ya sucede con los gastos en combustible o flotilla que realizan las empresas (Chacón, 2017, sp).

Ya desde el año 2017, inician nuevas conversaciones sobre la implementación del cobro electrónico, que involucran al Banco Central en busca de la modernización del transporte y la importancia de mantenerse a la vanguardia, para brindar un servicio de calidad a los usuarios, que busca el beneficio máximo con esta incorporación al transporte remunerado de personas y a pesar de conocer que una instalación de esta índole tarda hasta 8 años para que trabaje en armonía, los diferentes encargados están luchado por que el cobro electrónico este trabajando en su plan piloto para el año 2021, sin necesidad que recaiga sobre los hombros de los usuarios la implementación.

Se denota la importancia de que los tiempos pactados se cumplan, ya que son varios años que se lleva hablando sobre el tema, sin que inicie siquiera un plan piloto para evaluar los pros y contras que puede aportar dicho sistema.

“La primera etapa es el diseño del sistema, y posteriormente, la coordinación e implementación entre el sistema bancario nacional, la ARESEP y los operadores” (ARESEP, 2020).

Esperando que para el año 2021 mediante un proceso paulatino quede incorporado dicho cobro en el transporte remunerado de personas, siendo primeramente en el tren y posteriormente

que se abarque en los autobuses, para fechas de setiembre de 2021, hay que considerar también que es el primer sistema de pago electrónico que involucra tarjetas EMV (Europay-MasterCard-Visa) y el pago por proximidad de igual forma las QR generados por una aplicación móvil y sin eliminar el pago en efectivo hasta que se considere necesario.

Es importante denotar el ahorro que involucra una implementación de estas al Banco Central, ya que deja de desgastarse la moneda, quiere decir que no es necesaria tanta fabricación de dinero, conociendo que una tercera parte de las transacciones del país las mueve el transporte, siendo más de quinientos cincuenta millones de colones en transacciones al año.

“Un sistema central de recaudo que será el que reciba la información de las transacciones de pago efectuadas en los servicios de transporte, realice el cálculo de tarifas, procese los pagos y distribuya los ingresos” (Anonimo, 2020,sp).

Para que se pueda explotar al maximo una herramienta de este calibre, es necesaria una regulación clara que brinde la transparencia deseada para todos los involcrados y beneficiados, se conoce ya el diseño y la hoja de ruta, pero es necesario que exista una comunicación asertiva con todos los concesionarios a fin que la armonía que se prentede; traiga consigo este sistema.

2.2 Marco teórico del objeto de estudio

En este apartado se abarcarán conceptos importantes para dicha investigación, a fin de familiarizar al lector de la manera más adecuada, para un entendimiento fundamental en la concatenación de las distintas ideas.

2.2.1 Cobro electrónico

El pago es la finalización del ciclo en la transacción creada entre un vendedor y un comprador. Existen muchos medios, los cuales al final ayudarán a tener lo importante en todo

negocio importa, como el efectivo, con el cual se puede seguir trabajando y haciendo crecer un negocio; esta transacción tiene la particularidad de realizarse por medio de la red.

> La factura, no deben fallar al momento de llevar a cabo el intercambio de pagos y hacerlos de manera oportuna y eficaz con respecto al costo. Los métodos de pago electrónico permiten que se lleve a cabo un procesamiento más rápido, económico… (Naciones Unidas, sf,sp).

2.2.2 Tecnología

La importancia de que un sistema de estos sea construido con buena tecnología, a fin de tornarlo integral para todos los usuarios es punto fundamental para el éxito del mismo; para esto se necesita comprender el significado de la tecnología.

> La aplicación coordinada de conocimientos y habilidades, ya sea para desarrollar una idea o con la creación de un producto tecnológico artificial, esto con el fin de satisfacer las necesidades del ser humano o bien dar resultados a un problema técnico, la investigación, el desarrollo e innovación, deben trabajar juntos para la consecución de un objetivo común (Búa, 2014,sp).

Como explica Búa, al final este proceso ayudará a dar respuesta al problema del cobro electrónico por implementar, el cual debe ser tomando en cuenta por los entes encargados, para su correcto control.

2.2.3 Innovación

Mantiene a la vanguardia y modifican las formas de visualizar los diferentes problemas que se avecinan, a fin de se puedan manejar de la manera más expedita posible.

> Utilizar conocimiento para construir un nuevo camino para llegar a una meta, hace de cada proceso de innovación específico, por lo que un método para innovar no es posible, de tal manera que todo aquello que aporte a lo sociedad es innovación y no existen pasos específicos, creando necesidades como principal característica (Palaci, 2015,sp).

Analizando dicho pensamiento, no hay un solo posible camino para la innovación, lo cual la hace tan interesante y extravagante. Se podrá dar solución a las distintas incógnitas y

necesidades, desde diferentes puntos de vista; se vuelve relevante buscar el involucramiento de las partes dentro de la instalación de este sistema y trabajar con comunicación asertiva, a fin de lograr el mejor método de innovación.

2.2.4 Regulación

Actualmente existen conversaciones sobre las expectativas de desempeño del mecanismo de cobro electrónico, pero aún no hay nada definido de las regulaciones o ámbitos jurídicos. Al hablar de regulaciones, estas se conciben como el:

> Tipo de reglas que busca garantizar de forma eficiente el funcionamiento de los mercados, garantizando certeza jurídica, derechos de propiedad, evitar daños a la salud, a la propiedad y la salud animal y vegetal… (Secretaría de economía, 2018,sp).

Para siquiera pensar en implementar el cobro electrónico, es importante dejar las bases claras del funcionamiento del mismo, para evitar malos entendidos entre los concesionarios y los entes encargados en esta materia.

2.2.5 Leyes

> Disposición jurídica con eficacia general, dictada por la Asamblea Legislativa en el ejercicio de sus funciones para dictar normas en consonancia con los principios de la justicia y el bien común. Requiere la sanción posterior del Poder Ejecutivo, salvo en el caso de resello por parte de la Asamblea Legislativa. Su validez deriva del hecho de ser aprobada mediante un procedimiento específico regulado por la Constitución Política y el Reglamento Interior de la Asamblea Legislativa (Novoa, sf, p. 18-19).

Se torna fundamental comprender su funcionalidad, las leyes buscan fijar lineamientos requeridos y los tiempos establecidos para realizar los procesos correspondientes. Con ello, los concesionarios puedan defender sus intereses en caso de considerarse violentados de alguna manera en el manejo del cobro electrónico.

2.2.6 Propuestas

El trabajo en conjunto entre los empresarios, Banco Central y los entes encargados rector y regulador son la base de las distintas propuestas o ideas planteadas, a fin de convertir la implementación del cobro electrónico en un éxito:

> Un proceso de investigación que incluye varias actividades de las cuales depende el éxito de la misma, en el cual describe un proyecto a fin de realizar alguna labor en un campo específico, buscando apoyo institucional o financiero para su elaboración (Ramos, 2005, p. 5).

Así se justifica la importancia de una buena comunicación, de tomar las decisiones correctas, cómo irán funcionando las distintas actividades o procesos hasta conseguir el resultado final de la implementación.

2.2.7 Proyecto

Los entes encargados y el gobierno deben tener claro por qué se va a desarrollar este proyecto para el 2021, cuando se renueven las concesiones. Mientras esto sucede, se puede conversar quienes se les planea a renovar la concesión sobre el proyecto del cobro electrónico en la modalidad autobús.

"Se le conoce a la planificación de un conjunto de acciones para un fin determinado, dependiendo de los objetivos del tema por tratar, y existen diferentes formas de clasificarlos" (Palma, 2005, sp).

Para el correcto funcionamiento del cobro, es necesario que todas las partes del proyecto estén correctamente concatenadas, a fin de encontrar el equilibrio adecuado entre lo requerido por las instituciones encargadas, los empresarios y los usuarios.

2.2.8 Alternativas

Los puntos de vista de los involucrados son fundamentales; estos deben ser realmente tomados en cuenta de manera y, mediante los procesos de la administración, tomar la decisión adecuada, mirando todos los factores internos y externos. Los acuerdos tomados deben acatarse de manera adecuada, tanto a la época como a los usuarios de las distintas zonas donde se brindará el servicio.

> Mediante la metodología que se quiera tomar, o la forma en que se vaya abordar las diferentes opciones que se planteen, donde se puede emplear el tiempo y el capital, la intuición y el juicio, son de suma importancia en la toma de dicha decisión, pero además hay formas de acatar o descartar una alternativa planteada (Zugarramurdi y Parín, 1998,sp).

De tal forma, se debe valorar la importancia de saber los retornos de la inversión, quién brinda un mejor crédito para trabajar; en fin, encontrar la forma más óptima en la cual se pueda operar de manera integral.

2.2.9 Sistemas

Existe un sinnúmero de sistemas, pero al final se debe adecuar a la necesidad planteada y a lo esperado con la instalación del mismo, a fin de satisfacer la necesidad de los involucrados.

> Elementos que están interconectados, cuyo funcionamiento trabajan como un todo y los elementos que lo conforman pueden ser lineamientos o bien procesos bien estructurados, pueden ser variados y las funciones que ellos cumplen son distintas dependiendo de lo que esté encomendado a realizar (Yirda, 2019,sp).

En este concepto es importante reconocer la presencia de un sistema prepago y otro postpago con la misma intención de trabajar de manera distinta, y solucionar la misma incógnita pero abordándola desde perspectivas similares. Se podría decir, con sus ventajas y desventajas en

cada una de ellas, que las mismas se abordarán de manera muy sutil antes de finalizar la investigación de esta tesis.

2.2.10 Transporte público de pasajeros

Se entiende como el servicio brindado desde una empresa de carácter público; hablando desde la modalidad autobús, se emplea el transporte como medio de movilización de masas, que tiene precios y horarios establecidos por los entes encargados. Esto se da con el fin de brindar y acatar todas las directrices de las instituciones competente en lo referente al transporte y la calidad de servicio que los usuarios merecen y el mantenerse a la vanguardia. Es importante comprender las distintas formas de transporte, refiriéndose a cómo lo tienen dividido los entes a cargo; eso influye también en los precios la afluencia de personas y las carreteras.

2.2.11 Concesionarios

El Estado brinda la posibilidad de tercerizar los servicios a las empresas más óptimas según las diferentes investigaciones realizadas por ellos, a fin de fiscalizar la buena ejecución de los procesos para dar calidad en los servicios. Las concesiones se renuevan cada 7 años, por lo que se revisa lo sucedido durante todo ese tiempo a fin de renovar o bien dar caducidad a la misma.

> Se entiende como la forma de atraer inversión o prestación de servicios privados, esto a fin de no tener fuertes desembolsos de parte del gobierno, de manera que se tiene que cumplir con ciertos requisitos, para ser participe dentro de una licitación y, por ende, se haga entrega de la concesión a quien mejor oferta realice (Mesen, 2002, sp).

2.2.12 Entes

Se reconoce como entes a las empresas que regulan o bien fiscalizan la realización de labores asignadas, mediante lo firmado en los contratos, y de esta forma realizar estudios para verificar calidad, cumplimiento, entre otros.

El transporte público es controlado por parte del Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y el Consejo de Transporte Público (CTP). A partir tanto de las existentes como de las nuevas regulaciones, se va generando un proceso de vigilancia por estos entes, los cuales, al final, buscan la calidad en el servicio, ser lo más justos posibles con los usuarios, los empresarios y manejar información verídica para tomar las distintas decisiones, como los precios definidos para cada distinta ruta existente del país.

2.2.13 Usuario

Es quien recurre a un determinado servicio, ya sea pagando o por su ventaja de ser adulta mayor que dependiendo de los kilómetros transportados, puede gozar del no pago del pasaje. Ellos terminan siendo el motor y la razón de ser de todas las medidas de los empresarios encargados de las distintas rutas, a fin de prestar un servicio de calidad. "Un usuario es el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo, o que usa algún servicio en particular" (Bembibre, 2009,sp).

Dando seguimiento a esta idea, sería un usuario por cualquier lado que se quiera observar, ya que utiliza el servicio para transportarse y ademas de eso, debe interactuar con el dispositivo del sistema del cobro electrónico.

2.2.14 Servicio

"En el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado" (Galán, s.f, s.p).

Se debe tomar en consideración que el servicio será disfrutado al momento de ser brindado. Esta experiencia de la persona quien lo vive es, en muchas de las ocasiones, la mayor razón por la cual se recurre de nuevo a un sitio. Se entiende, con ello, la capacidad de brindar siempre el mismo

servicio basado en que la percepción de los usuarios es decisiva para una valoración ya sea positiva o negativa. Por eso, se menciona como algo intangible y heterogéneo, no se visualiza y nunca es percibido de la misma manera; es de suma importancia, ya que influye demasiado en la recurrencia de las personas.

2.2.15 Aceptación

Para comprender a lo que se hace referencia, es aquella aceptación del uso en nuevas tecnologías y de la misma manera, una forma diferente de abordar el autobús y valorar la experiencia y sinergia entre los usuarios y la maquinaria implementada para el cobro electrónico. Por tanto, “Aceptar la verdad objetiva de que todo cambia con el tiempo, implica que nuestro verdadero yo es un proceso en constante transformación, es un fluir de experiencias que enriquecen nuestra percepción del mundo” (Kabato, 2019, s.p).

Para que el mundo no se venga encima, hay que manternerse a la vanguardia, así como solicitar ayuda o bien realizar las explicaciones correspondientes y necesarias para que no sea una aceptación forzosa, sino más bien paulatina.

2.2.16 Eficiencia

> El término eficiencia se confunde con el de eficacia y ambos son totalmente distintos. La eficiencia indica a la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos, en cambio, la eficacia es la capacidad que posee una persona para lograr sus objetivos o metas planteadas. ("Eficiencia", 2019,sp)

La intención perseguida con un sistema de esta índole es lograr maximizar los procesos de entrada al bus y brindar un servicio de calidad, con el fin de obtener los resultados más apropiados para trabajar con el sistema del cobro electrónico.

2.2.17 Calidad

La calidad termina siendo algo muy relativo, ya que no todos tienen la misma percepción al respecto, pero al final sería aquello que dé la satisfacción a la mayoría de los usuarios y que en general todos se sientan cómodos. Al final, involucrando el cobro electrónico, se pretende dar más tranquilidad a los pasajeros y de cierta forma a los choferes, quienes no tendrían la necesidad de manipular dinero.

> Esta mejora del servicio no necesariamente redundará en un beneficio económico para la sociedad, sino más bien en un aumento del bienestar social (excedente del consumidor) o en su caso, un eventual incremento de nuevos usuarios del transporte público atraídos por la calidad del servicio (demanda inducida) (Sánchez y Romero, 2009,sp).

Esta es la clave para tornar más atractivo el transporte público y de la misma forma la mayor cantidad de personas vayan a utilizar los servicios brindados, dando así tambien un respiro a tantos contaminantes generados por la emision de gases. Por tanto, la utilización de transporte de masas ayuda en el impacto del mismo en el ambiente.

2.2.18 Ventaja

"Ventaja es una comparación" (Morel. R, 2017). Se puede determinar si algo en particular posee una característica que otro objeto o servicio no, al final es una superioridad o bien valorar aquello que existe a favor de lo ofrecido sobre los demás.

Es de suma importancia determinar las ventajas, para así realizar una correcta promoción de lo ofertado, a fin de que todas las partes puedan comprender de la mejor manera la existencia de algo sobresaliente, de ahí la necesidad de implementar e innovar.

2.2.19 Desventaja

"Circunstancia de ser peor o estar en peor situación una cosa respecto a otras de la misma naturaleza con la que se compara" (Anónimo, Léxico, 2019, s.p).

Al igual que en la ventaja, se habla de una comparación, esto para determinar realmente si existe al final la misma. La desventaja será aquello que afecte de forma negativa el objeto o servicio por brindar en comparación con otro y poder determinar las distintas alternativas existentes, descubriendo por qué es mejor uno que el otro.

2.2.20 Costo

"Es el conjunto de valores incurridos en un período perfectamente identificados con el producto que se fabrica. El costo es recuperable" (Chiliquinga M, Vallejos H, 2017,p.8).

Será considerado como aquel gasto económico al realizar una fabricación el cual brindará un beneficio. En este caso, aún no se ha considerado a quien se le puede trasladar este costo de la implementación del cobro electrónico, pero se han realizado varias reuniones en conjunto con el Banco Central, con el fin de buscar la menor afectación posibile a los involucrados, que todos terminen cómodos con las distintas decisiones.

2.2.21 Beneficio

"La palabra beneficio se refiere a un bien que es dado o que es recibido" (Anónimo, Significados, 2017, s.p).

La definición de beneficio se puede entender como todo aquello que suministre o ayude a sustentar una necesidad, que permita un plus dentro de lo realizado, el bien que se le puede generar a una persona. De la misma forma, en economía se conoce como el resultado obtenido por restar los gastos de la actividad, de forma que en este proyecto ambos términos son de suma importancia, ya que se analizarán posibles mejoras a los usuarios y también verificar qué tan sustentable puede ser una inversión de esta índole.

“El concepto suele usarse para nombrar a la ganancia económica que se obtiene de una actividad comercial o de una inversión” (Pérez J, Gardey A, 2010,s.p).

Capítulo 3 Marco metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

3.1.1 Enfoques de la investigación

“Aquellos procedimientos lógicos y rigurosos que siguen los investigadores para obtener conocimiento; se debe recordar que la palabra método, también se puede definir como camino o ruta” (“Métodos, tipos y enfoques de investigación”, 2014,s.p).

A partir de acá se define el rumbo de la investigación. Con los resultados recibidos se trabajará para valorar si, con el nacimiento de la incógnita y mediante un proceso de investigación se da la respuesta deseada a los objetivos planteados.

3.1.1.1 Enfoque cualitativo

Figura 1 *Características del enfoque cualitativo.*

Fuente: (Álvares, 2011, pág. 11).

Debido a que unas preguntas de los cuestionarios son abiertas, se analizará la información de forma que al interpretarse sea lo más acertado posible gracias a las preguntas planteadas para el objeto de estudio. De la misma manera, se utiliza la entrevista con el fin de plasmar las ideas de los entrevistados con el tema a tratar para alcanzar la meta.

Gracias a esas características detalladas en la figura se crea un panorama de lo que se pretende lograr con este tipo de investigación; al final, su entrelazamiento el tipo cuantitativo será de mucha importancia para un mejor resultado. En cada parte del proceso es posible volver para chequear que todo vaya de la mejor forma, seguir el camino correcto y estar en esa constante retroalimentación.

3.1.1.2 Enfoque cuantitativo

Figura 2 *Estructura lógica del proceso de investigación cuantitativa*

Fuente: (Álvares, 2011, pág. 17).

La tabulación de los objetos de estudio será de gran ayuda para la comparación de la información, así el lector la visualice con claridad y comodidad para dar respuesta a las variables planteadas en la investigación.

De modo que, al realizar un estudio bajo este enfoque, se debe trabajar en forma ordenada y de la misma manera utilizar información y métodos verídicos, eficaces, los cuales demuestren que el trato de la información sea de la forma más expedita posible; es importante denotar el uso de datos numéricos para llegar a las conclusiones correspondientes.

3.1.1.3 Enfoque mixto

Hernández Sampieri y Mendoza (como se citó en Sampieri, Fernández,Baptista, 2010) mencionan sobre los enfoque mixtos que:

"Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de una investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta…" (p.546).

Dado que en esta tesis es necesaria la investigación por ambos enfoques, esta será de carácter mixto, a fin de mantener un mejor manejo de la información, con el único fin de lograr mostrar la información de la manera más clara y expedita posible. Esto se establece en relación con los objetivos de la investigación propuestos donde se denotan aspectos cualitativos, como la regulación existente, ventajas, desventajas, nivel de aceptación, además de aspectos cuantitativos como es el costo beneficio del objeto de estudio.

3.1.2 Tipo de investigación

"Investigar significa llevar a cabo diferentes acciones o estrategias con el fin de descubrir algo… La investigación se puede llevar a cabo de diferentes formas y profundizando más o menos en cómo son o el porqué de las cosas" (Castillero, s.f,s.p).

"su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno" (Anónimo, Question Pro, sf, sp).

La presente investigación será de tipo descriptiva, ya que se busca esclarecer los objetivos de forma profunda y detallada para a partir de ahí lograr conclusiones satisfactorias; con la interpretación de los resultados el lector puede comprender la importancia de haber solucionado las variables planteadas y que, de la misma manera, tenga funcionabilidad para futuras investigaciones.

3.2 Sujetos y fuentes de información

3.2.1 Sujetos

> Son las personas objeto de estudio. Su escogimiento depende del problema por resolver… y las variables por estudiar. Debe recurrir a quienes mejor puedan ofrecer la información… Lo primero que se debe hacer para definir la población objeto de estudio, es establecer la unidad de análisis (personas, organizaciones, instituciones); así se delimita la población (Echavarría, 2002, p 135).

Es importante especificar con quiénes se va a trabajar, para que al final la información por recolectar sea de ayuda para responder las variables. En este caso, los sujetos serán usuarios de la empresa en estudio, entre ellos el administrador de la empresa y sus choferes, de la misma forma otro jefe de una empresa de autobuses; todos ellos al final ayudarán a sustentar la información, para responder los objetivos del estudio realizado.

3.2.2 Fuentes

"Son diversos tipos de documentos que contienen información para satisfacer una demanda de información o conocimiento" (Huamán, 2011, p.4).

Serán todos aquellos documentos e inclusive personas que ayudarán a esclarecer las diferentes inquitudes existentes, de manera que irán dejando claro con la información más útil que necesite el investigador para satisfacer esa falta de conocimiento en un tema en específico.

3.2.2.1 Fuentes primarias

"Las fuentes primarias son materiales que se crearon durante el período de tiempo estudiado o que un participante creó en una fecha posterior en los eventos que se estudian, como, por ejemplo, una memoria de la infancia" (Fuentes de información primarias, secudanrias y terciarias, 2020, sp).

Se considera aquella información de primera mano, o sea que no ha sido manipulable, siendo la primera persona en manejarlo; las fuentes primarias de esta investigación son la encuesta a los choferes y usuarios, así como la entrevista a los señores Francisco Calvo y Erick Badilla.

3.2.2.2 Fuentes secundarias

"En las ciencias sociales, una fuente secundaria suele ser un libro académico, un artículo de revista o un documento digital o impreso creado por alguien que no experimentó o participó directamente en los eventos o condiciones bajo investigación" (Fuentes de información primarias, secudanrias y terciarias, 2020,sp).

De tal forma que esta información es como un punto de comparación con lo que se conoce y de la misma manera es útil para esclarecer la incertidumbre existente en la investigación, a fin

de que se pueda llegar a aclarar el problema; las fuentes secundarias son tesis y la bibliografía consultada.

3.3 Definición, conceptual, instrumental y operacional de variables

Tabla 1.*Cuadro de variables*

Objetivos específicos	Variable	Definición Conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Investigar la regulación existente para el uso de la alternativa de cobro en servicio de transporte púbico.	Regulación	Ajustar o poner en orden algo, regular el funcionamiento de un sistema.	Encuesta Entrevista	Existe No existe
Identificar ventajas y desventajas del uso de cobro electrónico para las empresas que prestan el servicio de transporte público.	Ventajas y desventajas	Circunstancia o situación que da superioridad en alguna cosa y Circunstancia de ser peor o estar en peor situación una cosa respecto a otras de la misma naturaleza con la que se compara.	Encuesta Entrevista	Se identifican No se identifican
Evaluar el nivel de aceptación del cobro electrónico por parte del servicio de transporte público.	Nivel de aceptación	Hace referencia a la acción y efecto de aceptar. Este verbo, a su vez, está relacionado con aprobar, dar por bueno o recibir algo de forma voluntaria y sin oposición.	Encuesta Entrevista	Alto Medio Bajo
Determinar el costo beneficio de implementar la herramienta de cobro electrónico en la empresa.	Costo beneficio	Herramienta financiera que compara el costo de un producto versus el beneficio que esta entrega para evaluar de forma efectiva la mejor decisión a tomar en términos de compra.	Encuesta Entrevista	Se determina No se determina

Fuente: elaboración propia

3.4 Población

"Se entiende genéricamente por población al conjunto sobre el cual recaen las observaciones o los datos que se analizan (puede ser una población de personas, de monos, de libros, de radiadores…)" (Quintela, 2019, pág.9).

De modo que es un punto clave en la investigación, debe existir aquello de donde se nutrirá este análisis, enfocarse en una población según el tipo de investigación, las misma pueden ser finitas o infinitas.

En esta investigación se trabaja con una población finita, de modo que ya se conoce cuántas personas ayudarán a esclarecer dicha incógnita planteada, de modo que se trabajará con 15 choferes quienes atienden las rutas de la empresa, 52 personas que colaborarón en la realización del encuesta y dos empresarios quienes amablemente respondieron una entrevista.

3.5 Tipo de muestreo y muestra

3.5.1 Muestra

"La muestra es una parte representativa de una población donde sus elementos comparten características comunes o similares" (Lugo, 2018, s.p).

La muestra es de suma importancia dado que en ella se determina la confiabilidad de los datos suministrados, de manera que la investigación sea creíble y aceptada; al final será aquella porción de la población la cual ayudará a darle respuesta a las variables planteadas.

3.5.2 Muestreo no probabilístico por conveniencia

Como parte de la estrategia de la investigación se considera que dicho muestreo es el más atinado y siendo el más accesible en la presente investigación "cuando no se tiene acceso a una lista completa de los individuos que forman la población (marco muestral) y, por lo tanto, no se

conoce la probabilidad de que cada individuo sea seleccionado para la muestra" (Ochoa, 2015, s.p).

En la empresa no se tiene una lista clara de la totalidad de usuarios, por tanto la importancia de haber seleccionado dicho muestreo, ya que no son siempre las mismas personas que abordan el autobus de allí la importancia de la mejor extración de la información. Se trabaja la presente investigación con un muestreo de 52 usuarios a quienes se les aplicó la encuesta para la recopilación de información que permitan responder los objetivos propuestos.

3.6 Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos

En esta sección se analizarán todas aquellas herramientas utilizadas, para dar con los resultados los cuales posteriormente será analizados para la obtención de las conclusiones de la investigación.

3.6.1 Encuesta

> Una encuesta es un estudio realizado a una muestra de personas representativa de una población mucho más amplia, el cual emplea procedimientos estandarizados para la formulación de preguntas, con el objetivo de obtener datos cuantitativos relacionados con un tema en particular (Rodríguez, s.f, s.p).

Se toma en cuenta que se utilizará solo a cierta parte de la población en cuestión, a fin de logar el mejor resultado dentro de dicha encuesta.

La encuesta aplicada cuenta con un total de nueve preguntas entre cerradas y mixtas, pero que permiten la posibilidad a los usuarios de dar su opinión en algunas de ellas, a fin de comprender mejor el punto de vista de los encuestados. De la misma forma se plantea otra encuesta con un total de seis preguntas cerradas y mixtas dirigida exclusivamente, para los choferes de la empresa en cuestión.

3.6.2 Entrevista

"Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas" (Raffino, 2020, s.p).

Es de vital importancia conocer los puntos de vista de los empresarios en esta investigación, por tanto, se plantean dos entrevistas. La primera va dirigida al dueño de la empresa en investigación y la segunda al dueño de una empresa que ya cuenta con el cobro electrónico funcionando. Todas las preguntas fueron previamente planteadas por el entrevistador, con el fin de lograr esclarecer las incógnitas manejadas durante la tesis. Consisten en preguntas abiertas, a fin de indagar de la mejor manera posible y expresiva por parte de los entrevistados.

3.7 Confiabilidad y validez de los instrumentos de la investigación

"… La validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir (autenticidad)…" (Corral, 2008, pág. 230).

Para que una investigación se considera aceptable debe cumplir con ciertos estándares de confiabilidad, para saber si tanto la información utilizada como los instrumentos permiten el correcto manejo de la información extraída y la calidad de la misma.

"La confiabilidad responde a la pregunta ¿con cuánta exactitud los ítems, reactivos o tareas representan al universo de donde fueron seleccionados?" (Corral, 2008, pág. 238).

De allí la importancia de que, aunque las personas fueron seleccionadas de forma aleatoria, se puntualizó en que definitivamente fueran usuarios de la empresa, para lograr solventar las variables planteadas y así brindar la confiabilidad y validez del trabajo de investigación.

Capítulo 4 Análisis e interpretación de los datos

Se aplicó un cuestionario a usuarios de la ruta Siquirres CAIS y otro a los choferes cobradores de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A., además de dos entrevistas, una al dueño de la empresa (José Francisco Calvo Aguilar) y otra a Eric Rolando Badilla Castro, jefe de Hermanos Badilla, la cual ya implementa el cobro electrónico. Con base en esta información se presentan los datos recolectados a fin de una mejor compresión de la tesis.

4.1 Análisis e interpretación del cuestionario aplicado a los usuarios de la ruta Siquirres CAIS.

Tabla 2.

¿Cuál es su género?

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Masculino	15	29%
Femenino	37	71%
Total	52	100%

Fuente: encuesta aplicada a usuarios de la ruta Siquirres CAIS.

En la tabla 2, se detalla el género de las personas, donde 15 de ellos son masculinos, lo cual representa un 29%, mientras que 37 de ellas son femeninas, equivalente a un 71%. El género femenino predomina en el uso del transporte público para el servicio del CAIS de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A.

Demostrando que población utiliza más este servicio, brindado la ayuda para que, a raíz de futuras tomas de decisiones, se pueda explotar con un mejor enfoque, ya que, conociendo el género que predomina más en esta modalidad de transporte, así se pueden enfocar más en lo que se

necesita para hacer atractivo el transporte público y en referencia a los beneficios brindados por esta ruta, a fin de que este medio sea explotado de la mejor forma y con la mira centrada en la calidad.

Tabla 3.

¿En qué rango se encuentra su edad?

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
De 15 a 20 años	3	6%
De 21 a 30 años	25	48%
De 31 a 40 años	20	38%
De 41 años o más	4	8%
Total	52	100%

Fuente: encuesta aplicada a usuarios de la ruta Siquirres CAIS.

La tabla 3 hace referencia a los rangos de edades que hacen uso del servicio. Dio como resultado que 6% de las personas se ubica en el rango de edad entre 15 a 20 años; un 45% lo hace entre 21 a 30 años, 38% está entre 31 a 40 años, equivale a un 38%, mientras que el 8% se ubica entre 41 o más.

Se entiende que la mayoría de personas en estos momentos está haciendo un uso reducido del servicio debido a la pandemia. Sin embargo, según los resultados obtenidos, la mayoría de las personas que utilizan el transporte público para el servicio del CAIS de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A, están en un rango de edad entre 21 a 40 años; esta población se podría definir como adulta joven.

Tabla 4.

¿Con qué frecuencia a la semana, usa autobuses de la Hermanos Calvo SA?

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
De 1 a 2 veces	12	23%
De 3 a 4 veces	15	29%
De 5 a 6 veces	25	48%
Más de 7 veces	0	0%
Total	52	100%

Fuente: encuesta aplicada a usuarios de la ruta Siquirres CAIS

La tabla 4 muestra la cantidad de veces por semana que utilizan las personas dicha ruta, para así determinar qué tan necesario es el servicio, siempre tomando en cuenta en consideración que la pandemia ha reducido la cantidad de unidades en circulación. Con base en esto, el 23% de la muestra utiliza el servicio de 1 a 2 veces, 29% lo hace de 3 a 4 veces, un 48% lo utiliza de 5 a 6 veces, pero nadie hace uso de este más de 7 veces.

El servicio es altamente utilizado por las personas al ser una ruta muy aglomerada en su mayoría de tiempo. Por ello, al agilizar los procesos como el cobro electrónico podría aumentar la velocidad de subida de los pasajeros al autobús y dándole como beneficio a los usuarios ahorro en tiempo de un punto a otro, lo que vuelve al servicio con mayor calidad, mejores condiciones de seguridad y de salubridad, entre otras.

Tabla 5.

¿Utiliza el pago de bienes o servicios, a través de medios electrónicos? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál utiliza.

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	32	62%
No	20	38%
Total	52	100%

Fuente: encuesta aplicada a usuarios de la ruta Siquirres CAIS.

En la tabla 5, se puede determinar cuánto utilizan las personas los medios electrónicos para el pago de bienes y servicios, lo cual arrojó que un 62% sí acostumbra a hacerlo, mientras que un 38% no. A pesar de que la mayoría de las personas sí hace uso de los medios electrónicos (celulares, computadoras o bien las tarjetas tanto de crédito) existe una parte importante de la población que no lo hace, ya sea por desconocimiento o bien temor de realizar los procesos de esta manera. Hay que globalizarse, pero todo tiene su ritmo y no se pueden dejar rezagadas a las personas, ellos, al final, son las quienes contribuyen con el crecimiento y la prosperidad de los negocios

Es necesario que la población comprenda la importancia de eliminar ciertos temores, para que paulatinamente se pueda ir poniendo a la vanguardia el transporte, de la misma forma la importancia en salud que representa no tener contacto con tanto dinero y hasta con el mismo chofer.

Tabla 6.

¿Conoce lo que es el cobro electrónico?

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	40	77%
No	12	23%
Total	52	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la ruta Siquirres CAIS.

En la tabla 6, se observa que el 77% de la muestra sí sabe qué es cobro electrónico, mientras el restante 23% no conoce este mecanismo. Se evidencia que sí la mayoría de personas lo conoce, será menos complicado instalar un sistema de ese tipo para la ruta establecida o bien para todas las rutas.

Las personas, al saber o tener una noción del tema, aceptarán con menos temor el uso de esta herramienta, de forma que la resistencia al cambio no va a complicar la instalación del cobro electrónico en las unidades. Además, en estos momentos de distanciamiento social, permite justamente eso, evitar el contacto de personas con el chofer y de esta forma se evitan transmisores de enfermedades, y la competitividad que este sistema le aporta al transporte en referencia con otros medios de transporte, ya que, brinda la calidad en el servicio que los usuarios están buscando y al aportar excelencia, las personas lo utilizaran más seguido de manera que aumentará la demanda y por ende la rentabilidad de la empresa.

Tabla 7.

¿Considera ventajoso realizar su pago en el autobús de forma electrónica? Si su respuesta es negativa, indique porqué.

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	45	87%
No	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la ruta Siquirres CAIS

Los resultados obtenidos de la tabla 7 demuestran que el 87% de la muestra considera ventajoso realizar el pago del autobús de manera electrónica, mientras que el 13% opina lo contrario. Lo interesante en esto es que las personas tienen ese temor de experimentar con la tecnología, pero a pesar de eso, aceptarían modernizar la forma de pago en el autobús, como un beneficio para la empresa, caso contrario que la gente se resista tanto al cambio.

Con respecto a las respuestas negativas, los usuarios marcaron esa opción pensando que no todas las personas están acostumbradas al uso tecnológico, pero de la misma forma, si se llega a dar este mecanismo, consideran vital la recibir una explicación sobre la manera de aplicarse, para reconocerlo como un sistema amigable y de fácil uso.

Tabla 8.

¿Estaría de acuerdo en realizar el pago del autobús de forma electrónica, ya sea utilizando su tarjeta, o celular?

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	35	67%
No	17	33%
Total	52	100%

Fuente: encuesta aplicada a usuarios de la ruta Siquirres CAIS.

Con respecto a la tabla 8, el 67% de las personas encuestadas están de acuerdo en realizar el pago de autobús de forma electrónica, ya sea mediante tarjeta o celular, y el 33% dijeron que no lo harían. Se visualiza y se comprende que quienes respondieron la encuesta son adultos jóvenes, por tanto, la mayoría de ellos tiene afinidad con la tecnología. Por la zona donde transita la ruta, muchas personas no manejan la misma experticia en el uso de dispositivos electrónicos, incluso la misma tarjeta.

Cambiar o modificar en la población hábitos como ir regularmente cada 15 o 30 días al cajero a retirar su pago es un gran reto. Sin embargo, se requiere incentivar para que todos lo realicen sin necesidad de manipular el dinero de forma física, y que en los momentos actuales sería un éxito, evitando por un lado el gasto del dinero y por otro sentido la contaminación latente al estar en contacto directo con la moneda.

Tabla 9.

¿Qué beneficio considera la implementación de la herramienta de cobro electrónico? Puede marcar varias opciones

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Seguridad	49	94%
Agilidad	52	100%
Transparencia	25	48%
Ninguno	1	2%

Fuente: encuesta aplicada a usuarios de la ruta Siquirres CAIS

Nota (1). Se aclara que el valor relativo se da con base en una población encuestada de 52 usuarios.

En la tabla 9, se pretende conocer los beneficios que las personas pueden experimentar con la implementación de un sistema de cobro electrónico; además, se les brinda la alternativa que pueden marcar varias opciones. Se obtuvo como resultado que en 49 ocasiones seleccionaron la opción de seguridad, para un 94%.; la agilidad la indicaron 52 veces, siendo un 100%; los usuarios eligieron en 25 ocasiones la transparencia, con 48% y finalmente solo un 2% aseguró que no aportaba nada.

Este tipo de respuestas demuestra que los usuarios tienen una aceptación hacia un sistema desconocido, lo cual puede venir a mejorar su viaje en bus y hacerlo más rápido, provocando eficiencia a la hora del cobro, tranquilidad y seguridad de no portar el efectivo, lo cual puede repercutir en algo negativo. Se podrían reducir los asaltos a los usuarios, así como la exposición a

virus y bacterias al no hacer contacto con el dinero. Finalmente, quien responde de forma negativa podría tener resistencia a este cambio o verlo como un gasto innecesario para la empresa.

En definitiva, con esta herramienta se busca la tranquilidad, seguridad y agilidad en el transporte público. Las empresas de autobuses, están para dar calidad de servicio, siempre va a existir resistencia al cambio, por eso no puede ser algo muy abrupto, tomando en consideración los diferentes usuarios, por eso es fundamental trabajar en educar a la población y evidenciarle los beneficios del uso del cobro electrónico.

Tabla 10.

¿Conoce si existe regulación para el cobro electrónico en la modalidad autobús?

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	2	4%
No	50	96%
Total	52	100%

Fuente: encuesta aplicada a usuarios de la ruta Siquirres CAIS.

En la tabla 10, se les consulta a los usuarios si ellos conocen alguna regulación acerca del cobro electrónico en la modalidad autobús; a esto solo 2 personas mencionaron que sí, lo cual representa un 4% y el restante 96% respondió lo contrario. Los entes encargados de regular el transporte público tienen una tarea grande para logar explicar a la población en general, de qué trata esto, dónde están las reglas marcadas, qué se puede o no se puede realizar. No es algo que competa únicamente a los concesionarios de las rutas, sino a toda la población.

La población está mal informada sobre el tema, se ve a través de la televisión que se va aplicar en los autobuses el cobro electrónico, pero no se detallan específicamente las competencias de la regulación existente en este tema objeto de estudio, lo cual provocaría a las personas tener más apertura al uso de esta herramienta.

4.2 Análisis e interpretación del cuestionario aplicado a los choferes cobradores de la empresa.

Tabla 11.

¿Conoce lo que es el cobro electrónico?

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario aplicado a choferes cobradores de la empresa.

En la tabla 11 se puede observar el conocimiento de los choferes sobre el cobro electrónico, a lo cual un 67% afirmó conocerlo y el 33% restante dijo que no.

Por tanto, es importante si se va a implementar un sistema para trabajar de esa manera, que todos los colaboradores sepan sus características y cómo funciona, a fin de tener un mejor manejo del cobro electrónico y poder aprovechar al máximo nivel los posibles aportes del mismo a la empresa.

Tabla 12.

¿Conoce la existencia de regulación por el uso de la alternativa de cobro electrónico en servicios de transporte público?

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	4	27%
No	11	73%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario aplicado a choferes cobradores de la empresa.

La tabla 12 muestra la pregunta realizada a los colaboradores acerca del conocimiento de la existencia de alguna regulación sobre el cobro electrónico. Al respecto, el 27% afirmó conocerlas, mientras un 73% dijo lo contrario.

Son pocos los choferes quienes dicen conocer sobre las regulaciones; según entrevista informal, son los entes encargados quienes quieren exigir estos sistemas para los cobros en el autobús, por tanto, realmente no tienen conocimiento sobre alguna regulación. Los entes encargados deberían darse a la tarea de lograr informar todo lo referente a cobro electrónico si tienen el pensar de implementarlo para que sus colaboradores conozcan las implicaciones de dicho sistema y su regulación.

Tabla 13.

¿Conoce si otra empresa de autobuses, utiliza el cobro electrónico? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	1	7%
No	14	93%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario aplicado a choferes cobradores de la empresa.

En la tabla 13 se les pregunta a los colaboradores si conocen alguna empresa que tenga implementado el sistema. Al respecto, solamente un chofer dice conocer otra empresa, para un 7% y los 14 restantes dicen no tener la menor idea, para un 93%.

Es importante darse un punto de partida, con el fin de conocer a través de la experiencia de otra empresa cómo es el funcionamiento de la herramienta, cómo explotar al máximo la tecnología a partir del conocimiento adquirido observando un ejemplo de la aplicación del sistema. Quien respondió afirmativamente asegura haber visto por medio de las redes electrónicas una empresa en Puntarenas trabajando con el sistema.

Tabla 14.

¿Cómo considera el uso de cobro electrónico en su unidad? Justifique su respuesta

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Ventajoso	10	67%
Desventajoso	0	0%
Ambos	3	20%
No responde	2	13%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario aplicado a choferes cobradores de la empresa.

En la tabla 14 se muestran los resultados de las respuestas obtenidas por parte de los choferes a la consulta realizada con respecto a lo ventajoso o desventajoso que consideran el cobro electrónico. Un 67 evalúa este sistema como ventajoso, nadie opina que tenga desventajas; por otro lado, un 20% opina que ambos, y solo un 13% no responde.

Se logra determinar, en comentarios realizados, la existencia de apertura ante la modernización que, con las capacitaciones y explicaciones necesarias para dotar al personal, es seguro poder trabajar mucho mejor. De la misma forma, existe una preocupación y un alivio para los choferes: por un lado, se muestran contentos porque no necesitan estar en contacto con los dineros y se evitan ese intercambio latente de gérmenes en esa interacción con el usuario. Por otro, su preocupación central sería manejar y brindar un servicio de calidad en todo el trayecto, ellos sienten la tranquilidad de no estar expuestos a un asalto y de la misma manera que por errores u omisiones haya faltantes de dinero durante el día de trabajo, lo que alivianará la carga y apoyará

en su labor diaria. Quienes no quisieron proporcionar su respuesta alegaron no saber nada sobre el cobro y solo no quisieron responder ni emitir opinión referente a la pregunta.

Tabla 15.

¿Estaría de acuerdo en que se aplique el cobro electrónico en su unidad? ¿Por qué?

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	10	67%
No	1	7%
No responde	4	26%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario aplicado a choferes cobradores de la empresa.

En la tabla 15 se le pregunta a los encuestados si estarían de acuerdo en que se instale en la unidad a su cargo el cobro electrónico, el 67% de ellos respondieron que estarían de acuerdo, siendo un 67%, mientras que un 7% (un encuestado) dijo que no. Es necesario recalcar que un 26% se abstuvo de responder al alegar desconocimiento.

Estos resultados reflejan que los choferes estarían de acuerdo en que esa herramienta vendría a mejorar la imagen sobre el transporte público y los llevaría a estar a la vanguardia. Dentro de los comentarios indicaron estar muy cómodos ante la posibilidad de no manejar tantas monedas; consideran invaluable la tranquilidad de solo preocuparse por manejar, facilidad para las cuentas y la reducción de riesgo de asalto, por tanto, se considera como un valor agregado tanto para el usuario como para el chofer.

Tabla 16.

En qué beneficia la implementación de la herramienta de cobro electrónico en la empresa. Puede marcar varias opciones

Variable	Valor absoluto	Valor relativo
Seguridad	14	93%
Agilidad	11	73%
Transparencia	9	60%
Ninguno	0	0%

Fuente: cuestionario aplicado a choferes cobradores de la empresa.

Nota (2) Se aclara que el valor relativo se da con base en una población encuestada de 15 choferes.

En la tabla 16, se puede observar la opinión de los encuestados sobre los beneficios de la implementación de dicha herramienta. Con respecto a la seguridad, fue seleccionada 14 veces, siendo un 93%; 11 ocasiones escogieron agilidad para un 73%. La transparencia fue la opción con 9 selecciones, es decir, un 60%; finalmente ninguno escogió la opción de no obtenerse beneficio con la implementación de la herramienta.

Se evidencia que los choferes tienen una aceptación hacia un sistema aún desconocido; según su criterio, les puede venir a mejorar su viaje en bus y hacerlo más placentero, además de la tranquilidad de no portar el efectivo y evitar el temor de ser asaltados. A su vez, se evita entrar en contacto con bacterias al no tocar dinero, resulta relevante la tranquilidad derivada de no pensar en los errores producto de algún vuelto mal dado. Se gesta un sentimiento de tranquilidad al

destinar 100% de su labor hacia el buen trato y manejar de la mejor forma posible, para hacer que el viaje sea muy cómodo para los usuarios.

Tabla 17.

Movimiento mensual de la ruta Siquirres-CAIS

Ingreso	Egreso	Total	Inversión	Destinado a la inversión	Total
7.200.000	4.498.500	2.251.500	5.000.000	250.000	2.001.500

Fuente: elaboración propia

Según lo determinado en la siguiente tabla se puede visualizar que:

La empresa tiene una afluencia considerable de personas para esta ruta, siendo alrededor de 1000 personas transportadas diariamente, de la misma forma tiene sus gastos ya establecidos, considerando que se está trabajando únicamente para esta ruta, a fin de determinar el retorno de la inversión en este servicio.

Se conoce que la implementación de dicho sistema tiene un costo de cinco millones, por lo que se considera favorable aportar doscientos cincuenta mil colones a cancelar dicha inversión, según los números establecidos, dejando un dinero considerable en caso de emergencias o movimientos no esperados, por tanto, la inversión se terminaría pagando en 22 meses, que al final siendo conservadores lo transformamos en 2 años, dejando de lado que es una empresa con otras rutas y que no todas las rutas mantienen la misma afluencia de personas, por lo que este pago en la inversión es exclusivo de esta ruta y sus especificaciones.

4.3 Análisis e interpretación de la entrevista aplicada al señor José Francisco Calvo Aguilar, uno de los dueños de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A. y al señor Eric Rolando Badilla Castro, uno de los dueños de la empresa Hermanos Badilla

Dentro de las premisas más destacadas referentes a las entrevistas a los dueños de dos empresas de autobuses, se logra identificar información muy peculiar sobre el cobro electrónico. Gracias a este instrumento también se puede observar que, aún sin mucha superioridad, uno de los empresarios maneja más información que el otro; sin embargo, ambos expresan al final el conocimiento básico sobre el tema en cuestión.

Se conoce que el cobro electrónico es una nueva forma de pago que quieren implementar los entes encargados y competentes en el transporte público, específicamente en la modalidad autobús. Lo están trabajando en reuniones con los entes y el Banco Central, además de ciertos empresarios, a fin de comprender mejor el desarrollo de la actividad y los aspectos básicos en cuanto al software como el hardware, de manera que sea integral y amigable.

Es importante recalcar la ausencia de una regulación acerca del funcionamiento o bien el trabajo del cobro electrónico; es decir, qué hace, para qué es necesario, por qué se quiere implementar. Ambos entrevistados concuerdan en el carácter apresurado del proceso, del querer integrar el cobro para la renovación de la concesión dejando muchos factores de lado, entre ellos la multitarifa, corredores comunes, el manejo de la información, comisiones. No se considera dónde se mantendrá el dinero recaudado o quién debe asumir la inversión correspondiente a la compra del equipo, son muchas inquietudes por parte de ambos entrevistados quienes, de igual manera, consideran que los entes encargados y el gobierno se están precipitando a realizar las instalaciones en las unidades en agosto de 2021, cuando aún no se conoce su trabajo.

Sobre las ventajas y desventajas, existe un sistema cerrado y uno abierto siendo este último el más afín para su implementación por parte del Banco Central, donde uno se trabaja de forma prepago y el otro de forma pospago. En el primer caso, todo el dinero cae directamente a una cuenta de la empresa y no tienen la necesidad de pagar una comisión por su uso; la afectación se da cuando alguna tarjeta de pago se daña o bien no carga el dinero, ahí la empresa debe asumir todos esos fallos. En el segundo caso, aunque se pague comisión y el dinero caiga primeramente en una cuenta común para ser distribuido luego, las fallas existentes supuestamente son asumidas por el Banco Central.

En estos momentos de pandemia se obliga al mínimo contacto con las demás personas y con las zonas regulares. Por la no manipulación de dinero como de los usuarios este cobro sería un éxito, le daría más durabilidad a la moneda, así como tranquilidad de no ser blanco de asaltos.

Es de suma importancia un sistema de este tipo. Este aporta a los entes información pura, o sea menos manipulable de gran ayuda para la toma de futuras decisiones en materia de transporte, brindando una certeza al éxito de esas decisiones, gracias a manejar información certera, confiable y de forma expedita.

Implementar un sistema de cobro electrónico tiene un precio aproximado de 4 a 5 millones de colones por unidad. Esto impone la importancia al Banco Central de colaborar con los empresarios, como no es visto en otros negocios; se quiere que los concesionarios y no el banco hagan la compra de los equipos. Dicha inquietud resuena en los oídos de los autobuseros, ya que, en estos momentos, sin un crédito especial, hacer una inversión de este tipo para muchos de los empresarios podría poner su equilibrio financiero en duda.

De acuerdo con los dos empresarios, el Banco Central debería asumir esos gastos, o bien crear un crédito especial para la compra de estos equipos, como forma de extender una mano al concesionario; de lo contrario, se reflejaría en los pasajes, afectando así los usuarios, aspecto no deseado por las partes. El ahorro del desgaste de la moneda en las transacciones diarias en los autobuses genera al Banco Central un ahorro considerable, siendo este el punto donde debe someterse a la ayuda de los empresarios en estar a la vanguardia y querer brindar los mejores servicios, lo cual es el fin principal de este tipo de implementaciones tecnológicas.

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Según lo investigado y abordado durante la investigación referente al cobro electrónico, para el primer semestre del 2020 en la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo S.A., se logra concluir lo siguiente, a fin de responder a los objetivos de la investigación y de la compresión final del trabajo expuesto:

Primeramente, en lo que respecta al conocimiento sobre una regulación existente en el ámbito de cobro electrónico para la modalidad autobús no existe tal regulación. A raíz de esto es necesario demostrar cuál es el rumbo a seguir para aprovechar dicho sistema; lo único hasta la fecha son conversaciones inciertas entre el Banco Central y el Aresep, además de ciertos representantes por parte de los empresarios, pero los mismos informan que el querer acelerar un proceso al final puede terminar siendo perjudicial para los involucrados.

Se identifican tomando en consideración ambos sistemas, el abierto y el cerrado, las siguientes ventajas: permiten el no contacto entre el dinero y las personas, el no tener que manipular efectivo, se evita el paso de bacterias o gérmenes, se reduce la posibilidad de asalto, se genera en el chofer la labor única de manejar y brindar un servicio de calidad; se evitan errores u omisiones a la hora de la entrega de dineros, información menos manipulable para los entes encargados.

Entre las desventajas se citan muchas interrogantes como: comisiones, los mecanismos de distribución de dinero y los lapsos para su entrega, la compra de los equipos, tarjetas, entre otros. Todos son elementos urgentes para el correcto funcionamiento del sistema y muchos errores latentes no se han podido valorar; no existe un plan piloto, como prueba del funcionamiento del software el cual se espera funcione en las unidades.

En cuanto a los niveles de aceptación tanto de usuarios como de choferes, este se considera medio alto, tomando en consideración muchos factores, como los mencionados anteriormente. Existe siempre cierto temor hacia la tecnología, pero se proyecta a las personas como un sistema amigable; ven como positiva la posibilidad de implementar esta herramienta, más en los momentos de pandemia donde se solicita el distanciamiento.

Se determina que el costo de la implementación de la herramienta de cobro electrónico en la empresa Auto Transporte Hermanos Calvo S.A. es de cinco millones de colones para la ruta Siquirres - CAIS aproximadamente, ya que se estima un promedio de 1000 personas mensuales, que se cancelaría en un tiempo de 2 años para recuperar la inversión. Ahora bien, uno de los mayores beneficios para la empresa es asegurarse la totalidad de los ingresos de la empresa, ya que no queda una parte en otras manos, siendo este sistema un excelente mecanismo de control, también se considera la calidad del servicio, la no transmisión de agentes infecciosos por el no contacto del efectivo, entre otros.

5.2 Recomendaciones

Educar a los usuarios en el conocimiento de la forma de utilizar el nuevo sistema, esto solo en caso de que se pueda instalar el cobro electrónico; con el fin de familiarizarse y adaptarse a esta modalidad de pago, procurando evitar la desconfianza por el uso de esta herramienta tecnológica; con ello se podrían comprobar los beneficios del sistema, como lo son rapidez en el abordaje del autobús, evitar contacto con los choferes y dinero en efectivo, sufrir un asalto, entre otros.

Capacitar a los choferes en el uso de esta herramienta tecnológica en caso de que la misma sea instalada, que busca alivianar el trabajo, evitar errores en cuanto a las entregas de dineros o vueltos, manejando su ruta de forma impecable, brindando un servicio de calidad, seguro y efectivo para los usuarios.

Al dueño de la empresa, don Francisco Calvo Aguilar se le motiva a participar de las reuniones sobre el cobro electrónico y así, por medio de experiencias, lo que podría validar las ventajas y desventajas del sistema, familiarizarse en el manejo de software y hardware, con el fin de facilitar su adaptación a esta nueva modalidad de cobro y manejar información muy importante que le puede brindar dicha herramienta, para la mejor toma de decisiones de la empresa.

Referencias bibliográficas

Aguilar, J. F. (20 de Febrero de 2020). Historia de Autotransportes Hnos Calvo SA. (F. C. Rodríguez, Entrevistador)

Álvares, C. M. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía Didactica.* Colombia: Universidad Surcolombiana.

Anónimo. (2016). *OBS Business Shool*. Obtenido de https://obsbusiness.school/es/blog-project-management/administracion-de-proyectos/que-es-un-proyecto-una-definicion-practica

Anónimo. (7 de Junio de 2017). *Significados*. Obtenido de https://www.significados.com/beneficio/

Anónimo. (23 de Mayo de 2019). *Lexico*. Obtenido de https://www.lexico.com/es/definicion/desventaja

Anonimo. (2020). Costa Rica Gobierno del bicentenario. Obtenido de https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/04/pais-avanza-hacia-implementacion-del-sistema-de-pago-electronico-para-transporte-publico/

Anónimo. (sf). Question Pro. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/

ARESEP. (4 de Setiembre de 2020). aresep. Obtenido de https://aresep.go.cr/participacion/noticias/2041-pago-electronico-da-primer-paso

Aurora Zugarramurdi, María Parín. (1998). *Ingeniería Económica Aplicada a la Industria Pesquera*. Obtenido de http://www.fao.org/3/v8490s/v8490s00.htm#Contents

Barrantes, F. (6 de Agosto de 2019). *Noticias Costa Rica*. Obtenido de https://ncrnoticias.com/nacionales/diseno-y-elaboracion-de-cobro-electronico-para-transporte-publico-estara-listo-en-meses/

Bembibre, V. (2009). *Definición ABC*. Obtenido de https://www.definicionabc.com/tecnologia/usuario.php

Búa, M. T. (12 de Mayo de 2014). *El método de proyectos en tecnología*. Obtenido de https://www.edu.xunta.gal/espazoAbalar/sites/espazoAbalar/files/datos/1464945204/contido/index.html

Castillero, O. (sf). *Psicología y mente*. Obtenido de https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion

Chacón, K. (2 de Octubre de 2017). El Financiero. Obtenido de https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/el-pago-electronico-en-buses-aun-debe-recorrer-un-largo-camino/3EGJ7YZAIJBYDENW4DWN6LKNSI/story/

Chiliquinga M, Vallejos H. (2017). *Costos Modalidad Órdenes de Producción* . Ecuador: Universidad Técnica del Norte.

Corral, Y. (28 de Octubre de 2008). *Validez y Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Obtenido de http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf

Cubero, R. A. (2008). *Siquirres: Un proceso histórico.* Siquirres: Publicaciones Turrialba Costa Rica.

Díaz, L. (2010). Textos de apoyo didáctico. Obtenido de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

Echavarría, R. B. (2002). *Investigación: Un camino al conocimineto Un enfoque cualitativo y cuantitativo.* San José: Universidad Estatal a Distancia.

"Eficiencia". (13 de Diciembre de 2019). Obtenido de https://www.significados.com/eficiencia/

Fuentes de información primarias, secudanrias y terciarias. (23 de Marzo de 2020). *Técnicas de investigación*. Obtenido de https://tecnicasdeinvestigacion.com/fuentes-de-informacion-primaria-y-secundaria-y-terciaria/

Galán, J. S. (sf). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/servicio.html

Huamán, D. (23 de Mayo de 2011). *Fuentes de información*. Obtenido de http://bvsper.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?ua=1

Julian Pérez, Ana Gardey. (2010). *Definicion.de*. Obtenido de https://definicion.de/beneficio/

Kabato, I. (2019). *Psicoadapta*. Obtenido de psicoadapta.es/blog/que-es-la-aceptacion-en-psicologia/

Lugo, Z. (2018). *Diferenciador*. Obtenido de https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/

Mesen, O. R. (08 de Noviembre de 2002). *Sistema Costarricense de Información Jurídica* . Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD&param6=1&nDictamen=11519&strTipM=T

Métodos, tipos y enfoques de investigación. (28 de Enero de 2014). *Investigación*. Obtenido de http://sanjahingu.blogspot.com/

Naciones Unidas. (sf). *Guía de la implementación de la facilitación del comercio*. Obtenido de http://tfig.itcilo.org/SP/contents/e-payments.htm

Novoa, A. B. (sf). *Diccionario enciclopédico de la actividad legislativa Costa Rica*. Obtenido de http://www.asamblea.go.cr/ca/Diccionario%20actividad%20parlamentaria/Diccionario_legislativo.pdf

Ochoa, C. (29 de Mayo de 2015). *Netquest*. Obtenido de https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia

Palaci, J. (03 de Setiembre de 2015). *Escuela de Organización Industrial* . Obtenido de https://www.eoi.es/blogs/redinnovacionEOI/2015/09/03/que-es-la-innovacion/#

Palma, D. (Junio de 2005). *Propuestas de investigación*. Obtenido de http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf

Pérez, G. (Julio de 2002). Sistema de cobro electrónico de pasajes en el transporte público. Santiago, Chile.

Quintela, A. (9 de Abril de 2019). *Estadística Básica Edulcorada*. Obtenido de https://bookdown.org/aquintela/EBE/

Raffino, E. (18 de junio de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de https://concepto.de/entrevista/

Ramos, D. P. (Junio de 2005). *Elaborar propuestas de investigación* . Obtenido de http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf

Rodríguez, L. (sf). *Tu Gimnasia Cerebral* . Obtenido de http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-una-encuesta-caracteristicas-y-como-hacerlas

Sánchez O,Romero J. (26 de Enero de 2009). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003

Sampieri R, Fernández C, Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación, quinta edición* . México DF: Mc Grall Hill.

Secretaría de economía. (09 de Abril de 2018). *Gobierno de México*. Obtenido de https://www.gob.mx/se/articulos/sabes-que-es-la-regulacion-153584?idiom=es

Vargas, D. (18 de Marzo de 2019). *AMELIARUEDA.COM*. Obtenido de https://www.ameliarueda.com/nota/pago-electronico-en-transporte-publico-empezara-en-2020-banco-central

Yirda. (19 de Diciembre de 2019). *Concepto definición*. Obtenido de https://conceptodefinicion.de/sistema/

Apéndices

Apéndice 1. Cuestionario aplicado a los usuarios de la ruta Siquirres CAIS

Proyecto de investigación tipo tesis

"Evaluación del impacto socioeconómico del cobro electrónico en la ruta Siquirres-CAIS de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo SA, Siquirres, primer semestre del 2020"

El presente cuestionario es para conocer lo diferentes puntos de vista de los usuarios, para dar con el éxito de la investigación aquí realizada.

Se agradece de antemano el apoyo brindado para la realización de dicha encuesta

Seleccione con una "X" la respuesta que mejor considera para cada pregunta:

1. ¿Cuál es su género?

   ( )Masculino

   ( )Femenino

2. ¿En qué rango se encuentra su edad?

   ( ) De 15 a 20 años

   ( ) De 21 a 30 años

   ( ) De 31 a 40 años

   ( ) De 41 años o más

3. Con qué frecuencia a la semana, usa autobuses de la empresa Hermanos Calvo S.A

   ( ) De 1 a 2 veces

   ( ) De 3 a 4 veces

   ( ) De 5 a 6 veces

   ( ) Más de 7 veces

4. ¿Utiliza el pago de bienes o servicios, a través de medios electrónicos? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál utiliza.

   ( ) Si

   ( ) No

   _____

   _____

5. ¿Considera ventajoso realizar su pago en el autobús de forma electrónica? Si su respuesta es negativa, indique porqué.

   ( ) Si

   ( ) No

   _____

   _____

6. ¿Estaría de acuerdo en realizar el pago del autobús de forma electrónica, ya sea utilizando su tarjeta, o celular?

   ( ) Si

   ( ) No

7. ¿Qué beneficio considera la implementación de la herramienta de cobro electrónico? Puede marcar varias opciones

   ( ) Seguridad

   ( ) Agilidad

   ( ) Transparencia

   ( ) Ninguno

   Otro _____

8. ¿Conoce si existe regulación para el cobro electrónico en la modalidad autobús?

   ( ) Si

   ( ) No

Apéndice 2. Cuestionario aplicado a los choferes de la empresa Hnos Calvo

Proyecto de investigación tipo tesis

"Evaluación del impacto socioeconómico del cobro electrónico en la ruta Siquirres-CASI de la empresa Auto Transportes Hermanos Calvo SA, Siquirres, primer semestre del 2020"

El presente cuestionario es para conocer lo diferentes puntos de vista de los choferes, para dar con el éxito de la investigación aquí realizada.

Se agradece de antemano el apoyo brindado para la realización de dicha encuesta

Seleccione con una "X" la respuesta que mejor considera para cada pregunta:

1. ¿Que conoce sobre el cobro electrónico?

   ( ) Si

   ( ) No

2. ¿Conoce la existencia de regulación por el uso de la alternativa de cobro electrónico en servicios de transporte público?

   ( ) Si

   ( ) No

3. ¿Conoce si otra empresa de autobuses, utiliza el cobro electrónico? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál

   ( ) Si

   ( ) No

_____

4. ¿Cómo considera el uso de cobro electrónico en su unidad? Justifique su respuesta

   ( ) Ventajoso

   ( ) Desventajoso

   ( ) Ambos

   _____

   _____

5. ¿Estaría de acuerdo en que se aplique el cobro electrónico en su unidad? ¿Por qué?

   ( ) Si

   ( ) No

   _____

   _____

6. En qué beneficia la implementación de la herramienta de cobro electrónico en la empresa. Puede marcar varias opciones

   ( ) Seguridad

   ( ) Agilidad

   ( ) Transparencia

   ( ) Ninguna

   ( ) Otra _____

Apéndice 3. Entrevista aplicada al señor José Francisco Calvo Aguilar uno de los dueños de la empresa Auto Transportes Hnos. Calvo SA en Siquirres.

1 ¿Qué conoce sobre el cobro electrónico?

Es un sistema que quiere implementar el CTP junto con el ARESEP y el Banco Central, para la mejor fiscalización de las personas transportadas en los autobuses.

2 ¿Qué sabe acerca de la regulación existente del cobro electrónico por parte de Aresep (Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos) y CTP (Consejo de Transporte Público)?

Que están buscando para implementar, para mejor control y de ahí en adelante no sé nada más, no han hecho las reglas del juego bien claras todavía.

3 ¿Qué ventajas y desventajas cree que puede traer dicho sistema a su empresa?

Para mi es una ventaja porque los conductores no andarían con el dinero en efectivo y por qué el dinero cae de una vez a una cuenta de uno, a una cuenta bancaria, y ahora desventajas; para el empresario no, para el usuario si van a haber desventajas, para el usuario que no anda con algún tipo de tarjeta, hasta no haber implementado el sistema.

4 ¿Conoce cuáles son los costos de implementar un sistema de esta índole?

No conozco ahorita el costo, pero sí sé que es caro porque hay que hacer el plástico, hay que hacer los softwares y todas esas cosas, que este tema es bien complicado, por el sistema de tarifas que tenemos nosotros que son multitarifas.

5 ¿Qué beneficios puede traer un sistema de estos, a los concesionarios y entes encargados?

Para el concesionario por más control a la hora de la recaudación del dinero y para el ente rector y o regulador para fiscalizar al empresario.

6 ¿Quién debe asumir el costo de dicha implementación?

Por el momento a lo que yo sé, es una de las trabas o de los problemas que hay, que nadie quiere asumir el costo, ni Banco Central, ni Aresep, ni CTP, ni el empresario.

Entrevistador: Según su punto de vista, está bien nadie quiere asumir ese coste, pero según su punto de vista, ¿quién debería asumirlo? O sea, a quien según usted le correspondería tomar esa acción o esa medida en primer lugar.

Para mí sería el Banco que ejecute el sistema o el ente que ejecuta el sistema, porque el banco es donde va a caer la plata y van a cobrar una comisión, dicho eso, creo que debe ser el banco.

Apéndice 4. Entrevista aplicada al señor Eric Rolando Badilla Castro uno de los de dueños de la empresa Hermanos Badilla en Guápiles

1 ¿Qué conoce sobre el cobro electrónico?

El que quiere montar el Banco Central o de lo que yo sé.

Entrevistador: Ambos.

Bueno, en la empresa tenemos el cobro electrónico el cargado, el que es como muy de la empresa, pero es un sistema que en realidad ayuda bastante, además en la facilidad de que la gente ya no transporta el dinero de cambio y eso pues también, da la reputación de que ocupan menos cambio de moneda y todo ese tipo de detalles, ¿eeee tiene sus desventajas no?

Cuando usted tiene el sistema cerrado, su empresa es la responsable de cualquier fallo, si una tarjeta se daña, si además tenía dinero, como reembolsar el dinero y todo ese tipo de detalles son como muy personales verdad, usted tiene que asumir todos esos fallos más en cambio el abierto que está intentando implantar el gobierno o el banco central y algunas instituciones, pues diferente a esto tiene sus ventajas porque si alguna tarjeta se pierde, el banco es el que tiene que responder, el banco tiene que dar las tarjetas, el banco tiene que dar el mantenimiento del equipo, el Banco Central, en el cerrado; la empresa tiene que asumir todos esos costos con la gran diferencia de que lógicamente que ese costo que daría el banco, los traslada a la gente porque es lógico que va a haber una comisión por transacción.

2 ¿Qué sabe acerca de la regulación existente del cobro electrónico por parte de Aresep (Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos) y CTP (Consejo de Transporte Público)?

Aresep no se ha pronunciado prácticamente en nada, o sea que yo sepa no ha dicho nada, ha estado participando en tratar de configurar el pago electrónico con el banco central y con otras

compañías como el CTP, el banco central y los mismos empresarios, pero así que usted diga que Aresep va a dar un documento donde diga lineamientos específicos así se hace el pago electrónico o de esta manera se tiene que hacer nada.

Entrevistador: no hay pautas

Hasta el momento han estado participado en darle la forma, pero todavía no hay cosa certera, pues yo estuve en la comisión de pago electrónico y los pleitos de los empresarios siempre es que la comisión siempre sea más baja para el usuario y para el transportista, cuando ya se habla de un sistema abierto con cualquier banco y eso de que afecte en lo mínimo al usuario y que afecte en lo mínimo al empresario, pero eso apenas está en camino; eso es difícil, porque, existe tanta multitarifa y empresas que recorren sobre el mismo corredor y por ejemplo cobran diferente, tiene tarifas diferentes y es corredor igual, entonces se le dijo a Aresep que lo primero que tiene que hacer es arreglar ese cuadro tarifario, los que estábamos ahí en la comisión y esos detalles, no han podido ni con lo que tienen y ahora tienen que arreglar el cuadro tarifario, para que una entidad bancaria como lo es el Banco Central se pueda agarrar de ahí y pueda empezar a realizar un pago electrónico abierto.

3 ¿Qué ventajas y desventajas cree que puede traer dicho sistema a su empresa?

En el circuito cerrado el empresario asume los costos y la comisión por transacción es nula, al usuario no se le cobra nada además de que usted mismo maneja su dinero, no hay un tercero, el dinero está en tiempo real, es prepago.

Y el del banco seria post pago por que usted cobra y luego se le reintegra, la gran ventaja del circuito cerrado es que es prepago, y lógicamente en las dos, usted va a tener un mejor manejo de sus ingresos, tanto de usuario como de empleado, en el cerrado la desventaja es que usted tiene

que asumir todo el costo de operación porque Aresep nunca se ha pronunciado, pero hasta ahorita no hay que hayan inventado algo.

Se evitan en su gran mayoría los desfalcos en ambos sistemas.

4 ¿Conoce cuáles son los costos de implementar un sistema de esta índole?

Si es cerrado, es más cómodo pero lo tienen que asumir el empresario, ahí bien, los costos dependen, pues muchos de nosotros, por ejemplo, somos prepago por accidente, porque el caso de nosotros, tuvimos que comprar una máquina que nos diera la parte de venta de multitarifa con tiquete y lo que menos sabíamos era que después de haberlo comprado, un par de años apareció un sistema que venía prepago con las tarjetas y todo, pero los costos son altos, un equipo barato en solo hardware, oscila entre tres y cuatro millones por cada autobús, los equipos son caros, pero ahí está todo, la máquina de tiquetes, están las barras, las lectoras, impresoras, está todo el hardware, el lector de cédulas o sea ahí va todo, pero por ejemplo usted se pone a ver un equipo de Opto Control uno por uno y al rato y le sale más caro, que el de nosotros, no tienen todo lo del de nosotros que viene integrado, que es algo de lo más difícil integrar, para poder crear un dato que le sirva a usted como empresario y poder dar las estadísticas correctas al Aresep, esa es la diferencia con Opto Control, hasta este momento no hay ninguna empresa que tenga integrado todo solo nosotros, estamos afinando, viendo un par de detalles ahí, pero es que esto siempre cambia, afinando hasta intentar estar a un 100% de satisfacción, lo que uno requiere al final es tener la solución para cada uno, no va a ser lo mismo una empresa a otra o quizás una empresa necesita más.

5 ¿Qué beneficios puede traer un sistema de estos, a los concesionarios y entes encargados?

Es una mejor manipulación de la información, o sea existe menos manipulación, si Aresep por ejemplo, llega a una empresa y solicita acceder a la base de datos si toda la información la extrae va a tener un dato real, ese es el beneficio, Aresep y CTP, si se apoyaran en esos datos y dijeran; esta gente tiene pocas entradas, tiene bajas entradas, voy a arreglar, voy a ver cuáles tarifas que tienen muy malas para ayudar en sus ingresos y que gasten menos, habría que llegar a ese punto, que los datos no sean solo para castigar a un empleado a una empresa, sino que los datos sean para ayudarla y así ayudar al cliente, así debería ser, en este momento yo le pongo un equipo a usted y viendo que hay un monto de fuga y que los ingresos son altos más bien, eso fue culpa suya no cuidó y más bien lo castigan, eso sería lo ideal que ellos usen esos datos, al fin y al cabo es eso obtener los datos reales o en tiempo real, para lograr, según ellos ser más eficientes en las regulaciones que vayan a hacer, con todo ese tipo de detalles.

Pero lo que pasa es que esto es difícil, los equipos tienen cosas, pero hay que depurar la información, porque al final puede crear una falsa expectativa y te dicen transportaste 1000 personas, pero esa no es la información adecuada para analizar y no va a existir comprensión y ellos nada más castigan, ellos piden la información cruda como quien llama y además depurada, pero para que quieren ellos la información cruda, lo único que puede ocasionar eso es confusión, que es lo que pasa, si existiera un trasbordo porque se varó un bus, ya ahí existe una alteración en su demanda y ellos no lo van a observar de esa manera, hay que tener mucho cuidado, deberían verificar que uno cumpla con los compromisos, pero no, al final ellos se dedican a otras cosas.

6 ¿Quién debe asumir el costo de dicha implementación?

En una reunión que se hizo en un foro nacional no recuerdo a cual hotel nos llevaron, yo pregunté… uno está metido en este tipo de reuniones, pero buscando el bien para todo mundo no solo para uno, pero como le decía yo, mi visión es una tasa igual en todos los bancos por transacción y ojalá lo más bajo posible, que nos afecte poco y que nos devuelva el dinero en menos de doce horas, porque siempre va a ser post pago no puede ser prepago, no puede ser como el sistema cerrado, eso lo tiene que tener claro, el sistema cerrado el prepago y el abierto o el de los bancos es post pago, yo en esa reunión hice un par de preguntas, pero yo ya sabía, yo dije: ¿Cuántos millones de colones se ahorra el Banco Central, si no tiene que arreglar el dinero, a todos los autobuseros?

Creo que tenemos el porcentaje más alto de manipulación del dinero o sea en los autobuses en efectivo y las transacciones, o sea en una tienda pueden comprar una blusa 40.000 colones pero nosotros recibimos un montón de gente por 300-400 colones, son miles y miles de transacciones no son los porcentajes altos en dinero sino la cantidad de transacciones, la mayoría las tenemos los autobuseros, es ahí donde se daña la moneda inclusive se pierde, se rompe los billetes y todo ese tipo de detalles, yo les dije; es que yo escuché que eran como 5 millones, no sé no estoy seguro, entonces el muchacho cayó en mi trampa, y el muchacho dice, no no, lo corrijo, 500 millones de dólares al año que se ahorra el Banco Central teniendo una buena manipulación del dinero, del intercambio de dinero.

En ese momento yo me levanté y tomé el micrófono y dije, si esa es la cantidad de dinero que se ahorra el Banco Central con la implementación del cobro electrónico, entonces debería ser el Banco Central quien financie dichos sistemas y equipos, a los y las empresarias, o bien, deberían,

sacar un préstamo con los intereses más bajos para esa inversión para los empresarios, por que en nada están ayudando y solo los empresarios sacando.

Véalo de esta manera en la tienda quien comprar el datafono, lo da el banco cierto, entonces porque los transportistas, porque las empresas de buses los quieren hacer que sean ellos los que paguen los equipos, yo no he vuelto ahí porque eso está muy duro y básicamente ese era mi pleito en todas las reuniones de que, todo lo que se ahorraba el Banco Central con el pago electrónico si lo logra implementar, de ahí tiene que salir, porque además de eso los empresarios tienen que pagar el mantenimiento y demás, no es justo, los mismo banqueros deben invertir en todo eso, no nosotros los empresarios.